

ИНСТРУКЦИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНО ОСПОРВАНЕ НА ТРАНСАКЦИЯ, ИЗВЪРШЕНА НА ПОС ТЕРМИНАЛ НА БАНКА ДСК

За Банка ДСК АД, като лидер на пазара, е от голямо значение да имаме ползотворни и ценни взаимоотношения с нашите клиенти като Вас.

Изпращаме Ви кратко ръководство при получаване на оспорване на картова трансакция, извършена на ПОС терминал на Банка ДСК АД, което е базирано на изискванията на картовите схеми, както и на вътрешните процедури на Банка ДСК АД и което би помогнало и на двете страни в общите ни опити да защитим интересите си при получаване на финансови reklamacии.

Настоящият документ описва каква информация и документи е необходимо да бъдат предоставени при получено оспорване (chargeback), за да направим опит да защитим успешно постъпилото оспорване.

Какво е финансова reklamacия (chargeback) и как Ви засяга като търговец?

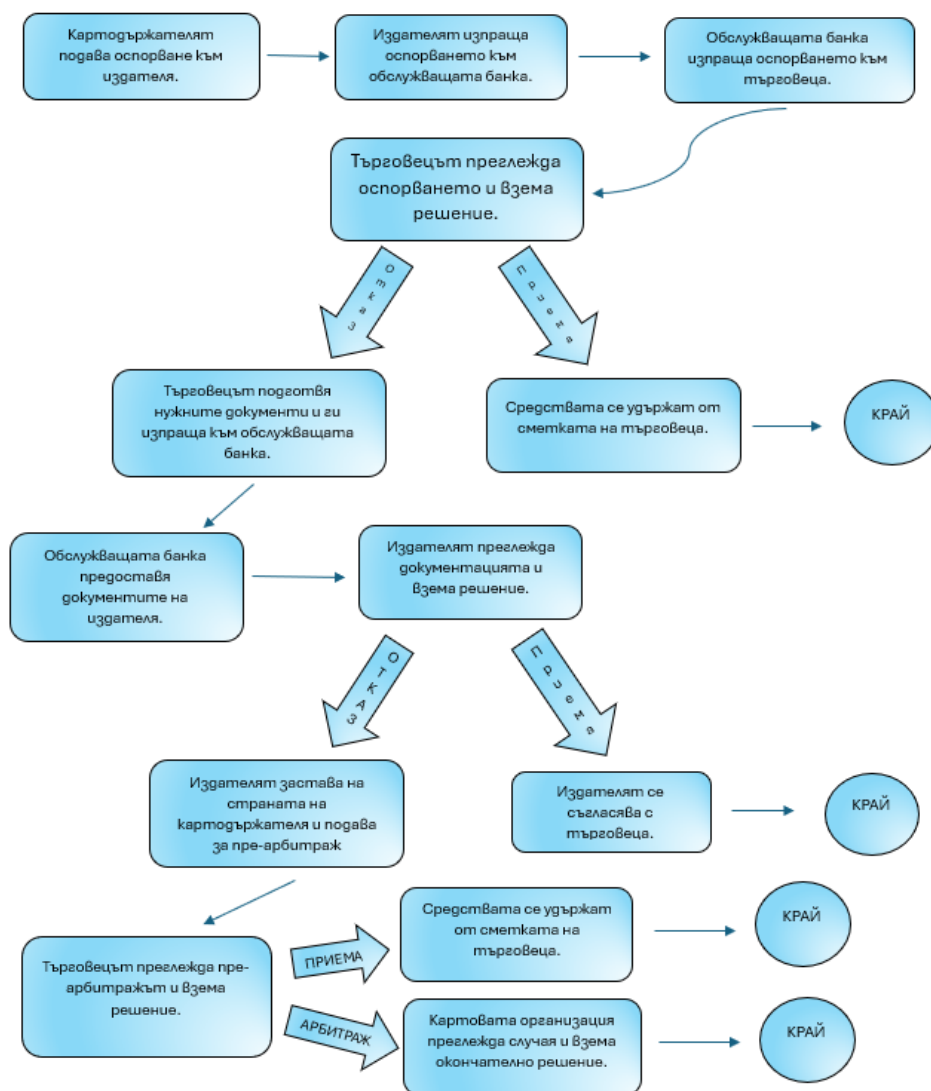
Финансовата reklamacия (chargeback) е нещо, което всеки бизнес иска да избегне, тъй като може да доведе до загуба на приходи. Финансовата reklamacия (chargeback) възниква, когато картодържател оспори плащане с карта пред институцията, издател на картата. Издателят на платежната карта инициира възстановяване на плащане срещу търговеца и това се отразява като дебит по Вашата сметка.

Финансовата reklamacия може да Ви повлияе по следните начини:

- Финансовата reklamacия представлява оспорване на картово плащане с цел възстановяване на сумата по трансакцията обратно по сметката на картодържателя.
- Таксата за трансакция, която сте платили за първоначалната трансакция, която се възстановява, се задържа от обработващия плащанията;
- Риск от глоби ако процентите Ви за постъпили финансови reklamacии са повишени;
- Репутацията на Вашата компания може да бъде засегната;
- Допълнителни разходи (такси), свързани с процеса на оспорване.

Процес на оспорване на картова трансакция

По-долу е показана графика, която представя как протича процесът протича процесът на оспорване:



Забележка: Моля, имайте предвид, че Пре-Арбитражната процедура не е необходима стъпка за всеки спор и зависи от самия случай. По-долу в текста ще намерите по-подробна информация за различните етапи от процеса на разглеждане на спора.

При получаване на оспорване за трансакция, извършена на ПОС терминал на Банка ДСК, служител от Банката изпраща имейл до търговеца със следната информация:

- Данни за трансакцията (дата, номер на карта, сума, ТИД номер на терминала, адрес, на който е инсталирано устройството, авторизационен код);
- Описание на оспорването;
- Нужните документи за защита на оспорването;
- Срок за връщане на отговор.

Прикачен файл с Наредба 7, което се попълва, при съгласие от търговеца за възстановяване на сума ако трансакцията е на физически ПОС. При трансакция на виртуален или софтуерен ПОС, сумата следва да бъде възстановена през Merchant Portal.

Как да се защитите при получено оспорване на картова трансакция?

Когато търговецът иска да защити получена финансова рекламация, той разполага с пет (5) работни дни от датата, на получаване на гореописания имейл , за да предостави становище Екип „Оспорени картови плащания“ на имейл адрес disputes@dskbank.bg. В съответствие с изискванията на картите схеми, всеки пакет за оспорване трябва да бъде на български език за местно оспорване и на английски език за международно оспорване и да съдържа информация за търговеца въз основа на описанието на неговата дейност и изискваните документи.

** В някои случаи документите могат да бъдат поискани предварително, въпреки че оспорването на плащане не е осчетоводено във Вашата сметка и не е видимо в отчетите Ви. Това ще спести време за работа по някои случаи, особено ако сумата е значителна.*

По-долу в текста ще намерите описание на това какво е необходимо да се предостави съгласно изискванията на основните картови схеми, за да се защити оспорване на плащане при най-често срещаните кодове за оспорване, но не само:

При оспорвания с основание „измамна трансакция“ се препоръчва да предоставите следната информация:

- Информация за Търговеца въз основа на описанието на бизнеса;
- Доказателство, че допълнителна/предишна трансакция или трансакции, свързани с първоначалната трансакция, като например закупуване на допълнения към платена услуга или последващи покупки, направени през периода на услугата, не са били оспорени;
- Документи и/или писмена информация, която да докаже, че има връзка между картогържателя и лицето, което е използвало стоките/услугите;
- Детайли за трансакцията;
- Информация кога акаунтът е бил открит от клиента;
- Детайли, включително адрес и телефонен номер, които установяват връзка с картогържателя;
- За трансакция с поръчка по пощата/телефона, подписан формуляр за поръчка;
- 3D secure данни, доказващи, че клиентът е разрешил трансакцията, ако има такива;
- две предишни неоспорени трансакции, които са били обработени между 120 и 365 календарни дни преди оспорването (ако са налични);
- идентификатор на устройството, пръстов отпечатък на устройството (информация за операционната система на устройството, вида и версията на използвания уеб браузър и IP адреса на устройството) и IP адрес на купувача и географското местоположение на устройството към датата и часа на трансакцията.

При оспорвания с основание „потребителски оспорвания“ се препоръчва да предоставите следната информация:

- Информация за Търговеца въз основа на описанието на бизнеса;
- Подробна информация за покупката, направена от клиента;
- Доказателство, че клиентът е приел Общите условия на търговеца и Политиката за анулиране;
- Детайли за трансакциите и история на трансакциите (ако са налични);
- Документи за потвърждение на доставката и доказателство как услугите/стоките се предоставят на клиента;
- Доказателство как се използва услугата (примери, но не само: линк, който доказва, че услугата е била предоставена (за цифрови стоки); лог файлове, показващи как са изразходвани средствата; за търговци, предоставящи туристически услуги или пътуване– резервации, регистрация/напускане, билети и др.);
- Копия на писмена кореспонденция, разменена между търговеца и картодържателя (като писма, имейли и др.);
- Общи условия, както и снимка на екрана/линк към параграфа от Общите условия, подкрепящ твърдението на Търговеца, че оспорването е невалидно.

При оспорвания, свързани с грешки при обработката, като дублирана обработка, неправилна сума, но не само, се препоръчва да предоставите следната информация:

- Доказателство, че трансакцията е обработена правилно;
- Подкрепяща документация, удостоверяваща стойността на услугата или продукта, въз основа на която може да се установи дали картодържателят е бил таксуван коректно.
- Услугата, за която клиентът е платил, е предоставена за всяка трансакция и няма дублиране;

Необходими документи при търговец със специфична търговска дейност - Рент-а-кар:

- Касови бележки за трансакции;
- Договор за наем на автомобил;
- Логове, документи, попълнени и/или подписани от клиента при наемане на автомобила;
- Подписан документ за вземане и връщане на автомобила;
- При оспорване на щети или качество на услугата е необходимо да се предоставят фактури за ремонт на автомобил, експертни становища, всички доклади за произшествието, полицейски или застрахователни доклади и поне две оферти от законно разрешени ремонтни организации, ако има такива. Те трябва да включват името на експерта, информация за контакт и дата на становището;

- Всички имейли, комуникации с картогържателя, както и всякаква документация, отнасяща се до спора;
- Доказателства за опити за разрешаване на казуса на добра воля с клиента.

Отговор на получена финансова reklamация (Репрезентмънт):

Случаят ще бъде оспорен/представен с документите, предоставени от Търговеца. Екип „Оспорени картови плащания“ на Банка ДСК стриктно проверява предоставените документи за оспорване и може да изиска допълнителна информация/документация, преди да бъде предоставена на противоположната страна. За да избегнете ненужни загуби, моля, винаги съобразявайте дадения срок.

Пре-Арбитражна процедура по оспорване на картова трансакция:

Издателят на платежната карта има право да продължи процеса на оспорване, след като получената финансова reklamация бъде оспорена и му бъде предоставена документация, със стартиране на предварителна арбитражна процедура, поради причината, че финансовата reklamация може все още да е валидна. Когато бъде иницирана Пре-Арбитражна процедура, търговците имат две възможности:

- Да приемат оспорването, което ще бъде отразено като дебит по сметката на търговеца и ще прекратят процеса на оспорване;
- Да отхвърлят оспорването и да предоставят допълнителна информация за по-нататъшно действие по оспорването.

Как търговецът ще бъде уведомен за стартирана Пре-Арбитражна процедура?

Търговецът ще бъде уведомяван за стартирани Пре-Арбитражни процедури чрез имейл или ежедневни отчети и ще разполага с ограничен срок за предоставяне на отговор и обратна връзка към Банката относно взетото от него решение.

Арбитражна процедура:

Ако Търговецът реши да откаже предварителния арбитраж и да продължи да оспорва, институцията издател има право да иницира арбитражна процедура пред картовата схема за окончателно разглеждане и произнасяне. Решението ще бъде взето от съответния арбитражен комитет на картовата схема. Арбитражният комитет няма определено време за вземане на решение. Този етап е възможно да отнеме месеци, преди да получим окончателното решение и информация за отговорността при стартираната процедура.

На този етап цялата информация, подадена чрез процеса, се преглежда от картовите схеми и те имат окончателното решение. Моля, имайте предвид, че на този етап не може да бъде предоставена нова документация по случая.

Обръщаме Ви внимание, че има такса, начислявана от картовата схема, за Арбитражна процедура. След като решението бъде взето, загубилата страна ще трябва да заплати таксата за завеждане и допълнително таксата за решение по спора (или, с други думи, таксата за преглед на оспорването плюс сумата на оспорената трансакция). Решението на Арбитражната комисия е окончателно и не подлежи на оспорване.